

1. Коломинский Я.П. Социально-психологический анализ конфликтов между детьми в игровой деятельности / Я.П. Коломинский, Б.П. Жизневский // Хрестоматия по курсу: "Развитие сотрудничества дошкольников в образовательном процессе" / Сост. И.В. Маврина. – Москва : Московский городской психолого-педагогический университет, 2004. – С. 133-145.

2. Панфилова М.А. Графическая методика «Кактус» / М.А. Панфилова - Обруч. № 5. 2002. С. 12-13

3. Смирнова Е.О. Психология ребенка / Е.О.Смирнова. М.: Школа-Пресс, 2007. 384 с.

УДК 36:364.04

Рамазанова Р.Р., Шкиндер Н.Л.

**ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ СОЦИАЛЬНЫХ
УСЛУГ ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ, СОСТОЯЩИМИ НА СОЦИАЛЬНОМ
ОБСЛУЖИВАНИИ В КЦСОН «МАЛАХИТ»**

Кафедра социальной работы и социологии медицины
Уральский государственный медицинский университет
Екатеринбург, Российская Федерация

Ramazanova R.R., Shkindер N. L.

**EVALUATION OF QUALITY OF SOCIAL SERVICES BY THE
ELDERLY PEOPLE CONSISTING ON SOCIAL SERVICE IN THE CCSON
«MALACHITE»**

Department of social work and sociology of medicine
Ural state medical university
Yekaterinburg, Russian Federation

E-mail: rufina.khisamova.95@mail.ru

Аннотация. В данной публикации рассматриваются вопросы, посвященные оценке качества оказания услуг пожилым людям в сфере социального обслуживания. Представлены результаты опроса.

Annotation. This publication discusses issues related to assessing the quality of services provided to older people in the field of social services. Presents the results of a sociological survey.

Ключевые слова: комплексный центр социального обслуживания населения, пожилые люди и инвалиды, состоящие на стационарном социальном обслуживании, анкетный опрос пожилых людей, оценка качества.

Key words: integrated social service center for the population, elderly and disabled people, who are on stationary social service, questionnaire of the elderly.

Введение

Социальное обслуживание граждан старшего поколения представляет собой систему, сочетающую различные формы, виды и типы учреждений и услуг, единая цель которых удовлетворение потребностей пожилых людей.

Динамичное развитие этой многоплановой социальной системы вызвано, прежде всего, процессом старения российского общества. В настоящее время каждый пятый житель Российской Федерации достиг пенсионного возраста или превысил его. Наблюдается также устойчивый рост числа долгожителей (в последнее десятилетие до полумиллиона человек). По прогнозам ООН доля лиц старше трудоспособного возраста в России возрастет к 2025 г. до 29%, а к 2050 г. – до 37%.

В условиях затянувшихся реформ, на фоне социально-экономического неблагополучия пожилым людям трудно расставаться с привычными жизненными представлениями, основными ценностными ориентациями. Достижения их прошлой активной деятельности в современном обществе обесценены. Люди старшего поколения потеряли опору в прошлом, что оказывает негативное влияние на самооценку старого человека, его психологическое состояние, возможности адаптации в настоящем [1].

Основными проблемами граждан пожилого возраста чаще всего становятся неудовлетворительное состояние здоровья, низкий уровень качества оказываемых медицинских услуг, тяжелое материальное положение, равнодушное отношение близких. В связи с занятостью детей, разрывом семейно-родственных отношений, пожилые люди часто остаются наедине со своими нерешенными проблемами и вынуждены обращаться за помощью в социальные службы.

Органы социальной защиты населения призваны поддерживать людей старшего поколения в реализации их возможностей по преодолению сложной жизненной ситуации, содействовать увеличению объема и повышению качества оказания социальных услуг. В целом, по России более 5 млн. граждан старшего возраста, относящихся к категории одиноких или одиноко проживающих, нуждаются в различных видах помощи и социальных услугах.

В то же время следует отметить, что становление системы социального обслуживания происходит на рубеже XX-XXI вв. Существующая система социального обслуживания не отвечает общественным потребностям, так как она недостаточно, сбалансирована и целостна. Организация социального обслуживания пожилых людей в России осуществляется в настоящее время в условиях реформирования как общества в целом, так и самой системы социальной защиты населения. Перевод мер социальной поддержки на денежные выплаты, наращивание учреждений социального обслуживания, принятие закона об автономных некоммерческих организациях способствуют ускорению создания рынка услуг [6].

Приоритетом становится повышение качества предоставляемых пожилым людям социальных услуг, которые должны определяться не возможностями социальных служб, а индивидуальными потребностями людей. Поэтому конструирование социального обслуживания в современных условиях с учетом

потребностей и интересов пожилых людей, улучшения качества предоставляемых услуг приобретает особую актуальность.

Оценка качества предоставления социальных услуг является важнейшим элементом системы социального обслуживания населения. Она не только позволяет проводить контроль качества обслуживания, предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, но и обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы [2].

В связи с введением в действие Национальных стандартов социального обслуживания населения, повышаются требования к деятельности социальных служб, специалистов социальных учреждений [3].

К основным требованиям относятся:

- повышение качества предоставляемых населению услуг, обеспечение их доступности;
- повышение эффективности социального обслуживания клиентов социальных служб.

Изучение нуждаемости в различных видах помощи свидетельствует о том, что две трети «маломобильных» пожилых людей нуждаются в медико-социальной помощи, почти 80% требуются услуги социально-бытового характера, более 60% хотели бы иметь возможность выходить из дома и пользоваться безопасным, доступным и дешевым транспортом. Практически 90% пожилых людей страдают от невозможности общения с другими людьми, от отсутствия форм активного образа жизни. По-прежнему в жизни пожилых людей преобладает просмотр телевизора – 84,6%, слушание радио – 80,8%, чтение – 76,8% [4].

Особо важной потребностью для пожилых людей становятся психологические услуги, прежде всего психологическое консультирование и психологическая коррекция, разработка совместно с пожилым человеком индивидуальной программы его деятельности в различные периоды жизни в различных обстоятельствах [5].

Данная программа способствовала бы оценке интересов, жизненных ресурсов, развитию новых смысловых ориентиров пожилого человека, оказанию помощи в преодолении трудностей, вызванных объективными обстоятельствами жизни. Кроме того, с помощью психологического консультирования пожилые люди могли бы сами управлять жизненным тонусом, рациональными привычками, устранять стрессовые состояния и т.д. Неслучайно социальные услуги нуждаются в серьезном обновлении с учетом мнения пожилых людей.

На первый план выдвигаются не только вопросы развития сети учреждений социального обслуживания и качества их работы, но и состояние стандартизации и лицензирования, материально-технической базы информационного обеспечения, а также уровень профессионализма кадров и внедрение инновационных технологий. Кроме того, важно совершенствовать работу профилактических и социально-реабилитационных учреждений,

учитывать особенности работы с пожилыми людьми, их удовлетворенность от получаемых услуг.

Цель исследования – проанализировать удовлетворенность пожилых граждан качеством социальных услуг и на основе полученных данных разработать рекомендации по повышению оценки качества социального обслуживания этой категорией клиентов.

Материалы и методы исследования

В качестве методов исследования использовались опрос и анкетирование, а также методы количественного и качественного анализа.

Результаты исследования и их обсуждение

Генеральная совокупность для данного конкретного исследования составила 50 человек. Для сбора информации используется метод анкетного опроса. Анкета разработана с учетом задач, поставленных в программе исследования. Данный метод позволяет в достаточно быстрые сроки охватить необходимый массив выборки и получить объективную информацию.

Опрос проведен в стационарном отделении КЦСОН «Малахит» города Екатеринбурга 2018 году. В настоящей статье представлены промежуточные данные по исследуемой теме. Анализ результатов опросов показал, что 88% удовлетворены качеством обслуживания в организации, из них 76% - удовлетворены полностью, 12% - частично. Доля неудовлетворенных составила 4%. 8% респондентов затруднились с ответом.

О доступности информации

70% опрошенных хорошо информированы о работе организации, 16% слабо информированы, 4% не информированы вообще.

Об удовлетворенности компетентностью персонала

92% опрошенных удовлетворены компетентностью персонала, работающего в учреждениях. 6% затруднились с ответом.

Не менее важны и личностные качества специалистов, такие как вежливость, доброжелательность, отзывчивость и т.д. Большинство респондентов (80%) считают, что работники вежливы и доброжелательны в любой ситуации. Еще 16% выбрали вариант - «Скорее доброжелательны». Вариант «Скорее нет» набрал 2%

Об удовлетворенности культурой и качеством обслуживания

Культурой и качеством обслуживания вполне удовлетворены практически все обслуживаемые.

92% респондентов удовлетворяет качество питания, среди них 80% удовлетворены полностью, 12% удовлетворены частично.

80% опрошенных полностью довольны качеством уборки помещений, оформлением и освещением комнат. 10% удовлетворены частично. 96% респондентов довольны тем, как хранятся их личные вещи, из них 84% полностью удовлетворены условиями хранения, 12% удовлетворены частично.

(рисунок)

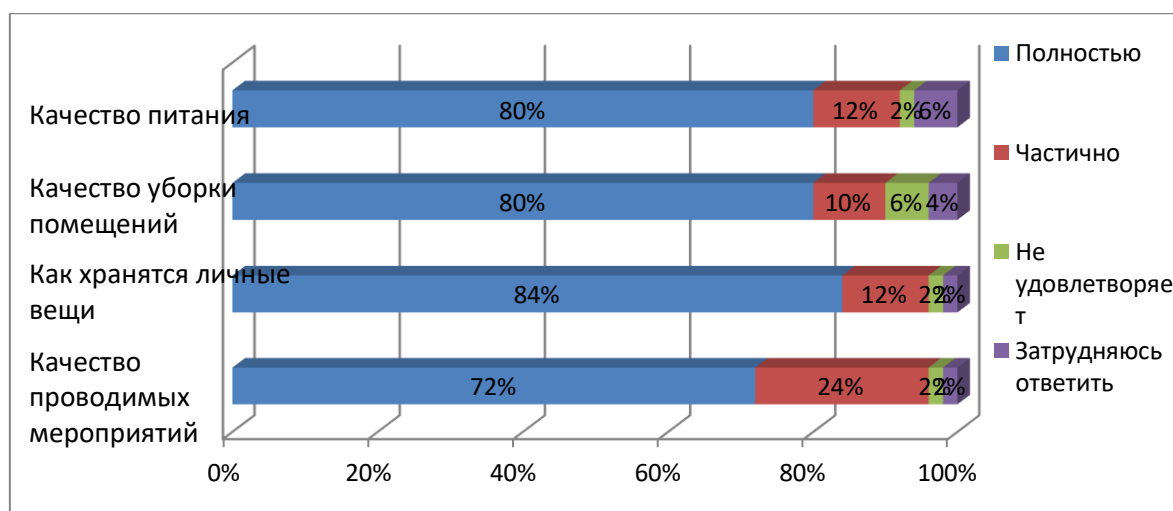


Рис.1. Удовлетворенность культурой и качеством обслуживания

Большинство респондентов (72%) полностью довольны качеством проводимых мероприятий, 24% частично удовлетворены качеством. (рис.1)

Об удовлетворенности режимом работы учреждения

64% респондентов заявили, что очередь на получение услуг отсутствует. Еще 20% отметили, что пребывали в очереди незначительное время.

Выводы

Таким образом, согласно материалам опроса, подавляющее большинство обслуживаемых в данных комплексных центрах социального обслуживания, принявших участие в настоящем опросе, удовлетворены качеством оказываемых им социальных услуг. По признанию респондентов, услуги оказываются своевременно и отведенного времени на оказание услуг им достаточно. Практически все обслуживаемые выразили высокий уровень удовлетворенности доступностью информации, культурой, качеством обслуживания. Практически все обслуживаемые комплексных центров социального обслуживания, в которых проведен опрос, готовы рекомендовать данное учреждение другим нуждающимся.

Список литературы:

1. Аленикова С.М. Оценка эффективности работы Центра социального обслуживания и его структурных подразделений / С.М. Аленикова. - М.: Просвещение, 2004. - 216 с.
2. Анциферова Л.И. Психология старости: Особенности развития личности в период поздней взрослости / Л. И. Анциферова // Психологический журнал. – 2014. - Т. 22. - № 3. - С 11.
3. Елютина М.Э. Социальная геронтология / М.Э. Елютина. - М.: Просвещение, 2004. - 93 с.
4. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52497-2005 "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания", [Электронный ресурс] // Режим доступа <http://docs.cntd.ru/document/1200107240>

5. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения" [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

6. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 53058-2013 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста" [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

УДК 36:364.04

Расулов И.А., Сысоева Т.В.
АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ
СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА
ЕКАТЕРИНБУРГА

Кафедра социальной работы и социологии медицины
Уральский государственный медицинский университет
Екатеринбург, Российская федерация

Rasulov I.A., Sysoyeva T.V.
CURRENT PROBLEMS OF DEVELOPMENT SOCIAL INSURANCE
SYSTEMS ON THE EXAMPLE OF THE CITY OF YEKATERINBURG

Department of social work and sociology of medicine
Ural state medical university
Yekaterinburg, Russian Federation

Email: rasulov_ia@mail.ru

Аннотация. В данной статье рассмотрены вопросы, касающиеся актуальных проблем развития системы социального страхования на примере города Екатеринбурга. Проведено анкетирование. Описываются результаты анкетирования студентов «Уральский государственный медицинский университет Министерства здравоохранения Российской Федерации».

Annotation. This article discusses issues related to current problems of development of the social insurance system on the example of the city of Yekaterinburg. A survey was conducted. Describes the results of the survey of students "Ural State Medical University, Ministry of Health of the Russian Federation."

Ключевые слова: Социальное страхование, проблемы социального страхования, развитие социального страхования.

Key words: Social insurance, problems of social insurance, development of social insurance.

Введение